

PENGARUH KONFLIK INTERNAL PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KETENAGAKERJAAN PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

A. Nurasizah

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Makassar

Email : a.nurasizah711@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh konflik internal terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) Kota Makassar. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 65 orang pegawai Disnaker kota Makassar. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, Observasi dan angket. Teknis analisi data yang digunakan adalah analisi regresi linier sederhana dengan menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). Hasil Penelitian ini menunjukkan konflik internal (X) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai Disnaker Kota Makassar. Artinya jika terjadi sebuah konflik di Kantor Disnaker akan meningkatkan kinerja pegawainya..

*kata kunci: **Konflik Internal, Kinerja***

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of internal conflict on employee performance at the Office of Manpower (Disnaker) Makassar City. The number of samples used was 65 employees of Makassar City Manpower Office. Data collection was carried out using interview, observation and questionnaire methods. The data analysis technique used is simple linear regression analysis using Statistical Product and Service Solution (SPSS). The results of this study indicate that internal conflict (X) has a positive and significant impact on improving the performance of the Makassar City Manpower Office. This means that if a conflict occurs at the Manpower Office it will improve the performance of its employees.

keywords: Internal Conflict, Performance

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Konflik merupakan wujud dari interaksi individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, yang tujuannya berbeda bahkan berlawanan sehingga orang lain tidak sejalan dengan tujuan tersebut dianggap sebagai penghambat pencapaian tujuan. Konflik yang terjadi akan menimbulkan dua akibat yaitu konflik yang menguntungkan dan konflik yang merugikan. Konflik yang menguntungkan jika dengan adanya konflik mampu menggerakkan segenap faktor-faktor produksi dalam organisasi tersebut, dalam hal ini berdampak pada etos kerja pegawai ke arah peningkatan produktivitas kerja. Sedangkan dampak negatif dari adanya konflik adalah banyak tenaga kerja yang dicurahkan untuk hal-hal yang diluar rencana, misalnya cara kerja yang asal-asalan, meningkatnya kebencian terhadap kelompok lain. Apabila konflik-konflik dapat dikelola dengan baik, maka akan bermanfaat dalam hal memajukan kreativitasnya dan inovasi pegawai.

Memiliki banyak pegawai dengan latar belakang dan berbagai karakter yang berbeda akan sangat memungkinkan terjadinya konflik antar pegawai dengan pimpinan. Walaupun terdapat perbedaan pemahaman konsep diantara masing-masing individu, perbedaan inilah yang sering menimbulkan terjadinya ketidak cocokan antara dua atau lebih pegawai dikarenakan masing-masing pegawai mempunyai karakter serta nilai budaya daerah yang dianut dalam menjalankan pekerjaannya. Disinilah peran pimpinan sangat dibutuhkan untuk mengelola konflik sedemikian rupa agar konflik dapat berdampak positif terhadap perusahaan. Agar dapat menghadapi dunia persaingan yang sehat dan profesional diperlukan sumber daya manusia yang handal dan kompeten.

Instansi yang didalamnya terdapat banyak manusia dengan sifat yang berbeda tentunya akan menciptakan konflik yang beragam pula seperti pada Dinas Ketenagakerjaan Pemerintah Kota Makassar dengan jumlah pegawai sebanyak 65 orang. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti menjelaskan bahwa beberapa konflik antara sesama pegawai, seperti timbul rasa cemburu dan gengsi dikalangan pegawai khususnya pegawai wanita. Contoh konflik lainnya yang kadang terjadi adalah saling mengharapkan antar sesama pegawai dalam menyelesaikan tugasnya serta

perbedaan pendapat yang biasanya menciptakan perdebatan bahkan sampai adu mulut diantara mereka. Bila terjadi konflik yang demikian, salah satu atau bahkan kedua pihak dari pegawai yang berkonflik akan sulit untuk bertemu disebabkan mereka memilih untuk menghindar atau tidak hadir di kantor atau hanya sekedar datang mengabsen.

Menurut Kurniawan (2013) Konflik selalu terjadi dalam kegiatan lembaga, dan kehadiran konflik tidak dapat dihindari. Karena itu, konflik adalah kondisi alami dalam suatu organisasi. Konflik bisa berdampak negatif dan positif. Konflik bisa negatif, jika tidak bisa dikendalikan. Namun, jika dikelola dengan baik, konflik dapat memberikan kepuasan bagi anggota dan bahkan dapat meningkatkan kinerja lembaga organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Konflik Internal Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Ketenagakerjaan Pemerintah Kota Makassar”

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Konflik Internal Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Ketenagakerjaan Pemerintah Kota Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

Konflik Kerja

Konflik merupakan ketidakserasian atas dua atau lebih pendapat atau tindakan yang dipertimbangkan dalam suatu organisasi. Konflik kerja tidak harus berseteru, meski situasi ini dapat menjadi bagian dari situasi konflik kerja Jehn (1997) dalam Moreno, *et al* (2013: 250), konflik kerja adalah seluruh proses di mana satu pihak menganggap bahwa kepentingan-kepentingannya ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain Kreitner dan Kinicki (2003: 2). Sunyoto (2012: 218) menjelaskan bahwa konflik kerja adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai

sistem, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Fitriana (2013:192) yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesalahan komunikasi.
- 2) Perbedaan tujuan.
- 3) Perbedaan dalam penilaian atau persepsi.

Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara. 2009:67). Indikator yang digunakan adalah Robbins (2006:260)

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Kerja Sama
5. Kemandirian

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Berdasarkan pada judul penelitian yaitu, Pengaruh Konflik Internal Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Ketenagakerjaan Pemerintah Kota Makassar. Maka terdapat dua variable yang akan diteliti yaitu:

- a. Konflik Internal sebagai variabel bebas (X)
- b. Kinerja Pegawai sebagai variabel terikat (Y)

Populasi dan Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi (Kuncoro, 2013). Karena jumlah populasi dalam penelitian ini relatif kecil maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi yaitu seluruh pegawai yang bekerja pada kantor Dinas Ketenagakerjaan Pemerintah Kota Makassar yang berjumlah 65 orang atau sampel jenuh. Menurut (Sugiyono, 2016) Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi, dan penyebaran angket.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data yang menggunakan perhitungan regresi sederhana dengan program Statistical for product and servise solution (SPSS) versi 23, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.215	6.249		1.315	.193
1 Konflik	.946	.069	.867	13.809	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Persamaan regresi linier berganda tersebut adalah :

$$Y = 8,215 + 0,946X$$

- a. Nilai konstanta sebesar 8,215 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel konflik maka kinerja pegawai tetap menghasilkan nilai sebesar 8,215
- b. Nilai koefisiensi regresi X sebesar 0,946 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 tingkat nilai X (Konflik) akan meningkatkan kinerja pegawai meningkat sebesar 0,946. Hal ini berarti apabila terjadi konflik antar pegawai maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan.

H0 = konflik internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

Ha = konflik internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa t hitung (13,809) > t tabel (1,998) dengan taraf signifikansi 0,00 < 0,05. Maka H0 ditolak dan hipotesis yang diterima adalah Ha yang berarti konflik internal memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Disnaker Kota Makassar.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data di atas menunjukkan bahwa konflik memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Pengaruh positif ini juga sangat signifikan. Meskipun pada kantor Disnaker kota Makassar tidak sedikit pegawai yang pernah berkonflik namun konflik ini tidak serta merta menurunkan tingkat kinerja pagawainya. Asumsi awal yang terbentuk bahwa konflik-konflik yang terjadi menyebabkan absensi pegawai rendah yang dapat menyebabkan turunnya kinerja terbantahkan dari hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini justru menunjukkan hal yang sebaliknya bahwa konflik internal yang terjadi dapat memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan kinerja pegawai. Konflik timbul dari suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidak sesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh terhadap pihak-pihak yang terlibat salah satunya kinerja pegawai pada sebuah instansi atau organisasi baik pengaruh positif maupun negatif.

Pada permulaan timbulnya konflik antar pegawai seperti perbedaan pendapat, kecemburuan antar pegawai atau saling mencari kekurangan dan kesalahan pegawai memang menyebabkan pegawai akan menghindari satu sama lain atau bahkan tidak ingin bertemu. Kasus ini paling sering terjadi pada pegawai dengan jenis kelamin perempuan. Namun hal ini mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik dan menunjukkan bahwa dirinya bisa melakukan pekerjaan yang lebih baik dari rekan kerjanya. Dari hasil jawaban responden yaitu pernyataan akan tetap bekerja sesuai tuntutan meskipun rekan kerja salah mengartikan apa yang dikerjakan dengan skor jawaban tertinggi ke dua menunjukkan bahwa meskipun terjadi sebuah konflik yang disebabkan kesalahan komunikasi pegawai akan tetap melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang dibebankan kepadanya tanpa menghiraukan kondisi-kondisi diluar pekerjaan yang sedang dikerjakan. Konflik justru meningkatkan motivasi pegawai untuk menunjukkan kemampuannya kepada orang lain. Dalam kondisi ini tentunya pegawai akan bekerja dengan baik untuk menunjukkan prestasinya kepada rekan kerjanya sehingga memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Jenis Konflik yang memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai pada Disnaker kota Makassar adalah konflik yang

timbul karena kecemburuan karena merasa ada ketidak adilan pimpinan. Hal tersebut ditunjukkan pada pernyataan kuesioner konflik dengan indeks yang rendah yaitu perbedaan penilaian di masing-masing pegawai menurunkan semangat saya untuk bekerja. Meskipun demikian penyelesaian konflik-konflik pimpinan selalu melakukan hal yang dapat mengendalikan konflik tersebut. Pengendalian konflik dengan cara Musyawarah dilakukan guna meredam ataupun memberikan solusi kepada pegawai yang berkonflik. Hal tersebut menjadikan konflik yang terjadi tidak menurunkan kinerja pegawai, justru dapat meningkatkan kinerja melalui persaingan sehat antar pegawai melalui motivasi pimpinan.

Selain itu, pengaruh positif ini merupakan dampak dari pengendalian penyelesaian konflik yang baik. Konflik-konflik yang terjadi pada Disnaker kota makassar selalu diselesaikan dengan cara yang baik melalui musyawarah. Di sisi lain pegawai yang berkonflik tidak pernah memperbesar permasalahan konflik yang terjadi bahkan pegawai cenderung akan melakukan upaya-upaya kompromi, saling memaafkan dan memperbaiki diri masing-masing agar lebih baik atau sering juga disebut dengan strategi “kalah-kalah”, di mana pihak-pihak yang terlibat sama-sama mengorbankan sebagian dari sasarannya dan mendapatkan hasil yang maksimal. Hal ini juga ditunjang oleh masa kerja dan usia pegawai yang matang dalam menghadapi konflik-konflik kerja seperti ini.

Hasil ini diperkuat oleh pendapat Handoko (1998:284) yang menggambarkan hubungan antara konflik dengan kinerja organisasi yaitu apabila penanganan konflik dilakukan secara optimal akan menghasilkan kinerja yang maksimal. Bilamana tingkat penanganan konflik itu terlalu rendah, kinerja organisasi bisa mengalami stagnansi, dan kelangsungan hidup organisasi terancam. Di lain pihak, bila tingkat konflik terlalu tinggi, kekacauan dan perpecahan juga bisa membahayakan kelangsungan hidup organisasi. Konflik dapat menghambat kinerja apabila dibiarkan berkepanjangan dan tidak mendapatkan penyelesaian yang jelas. Akan tetapi, konflik akan mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik apabila dikelola dan dikendalikan dengan tepat.

Pendapat lain dikemukakan oleh Winardi (1994) yang menyatakan bahwa adanya konflik akan menimbulkan keuntungan dan bukan

kerugian bagi individu atau organisasi. Keuntungan yang dapat dicapai dari adanya konflik, diantaranya: (a) kreativitas dan inovasi yang meningkat akibat adanya konflik. Orang-orang berupaya melaksanakan pekerjaannya atau berupaya menciptakan cara-cara baru yang lebih baik, (b) upaya yang mengikuti intensitasnya. Konflik dapat menyebabkan diatasnya perasaan apatis dan dapat menyebabkan orang-orang yang terlibat akan bekerja lebih keras, dengan demikian kinerja akan meningkat, (c) ikatan/kohesi yang makin kuat. Konflik yang terjadi dengan pihak luar dapat menyebabkan diperkuatnya ikatan /kohesi dan komitmen untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian kinerja individu-individu dalam organisasi akan meningkat.

Melalui hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa konflik tidak selamanya dapat menimbulkan dampak yang buruk apabila penanganan konflik dilakukan secara optimal akan menghasilkan kinerja yang maksimal. Bilamana tingkat penanganan konflik tidak dikelola dengan baik, maka dapat menyebabkan kinerja organisasi bisa mengalami stagnansi atau bahkan menurun, dan kelangsungan hidup organisasi dapat terancam.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut ;

1. Konflik Internal memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.
2. Konflik tidak selamanya dapat menimbulkan dampak yang buruk apabila penanganan konflik dilakukan secara optimal akan menghasilkan kinerja yang maksimal.

Saran

Adapun saran dari peneliti kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Pimpinan Disnaker Kota Makassar sebaiknya mengelola konflik-konflik yang terjadi dengan memberikan persaingan yang sehat kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai.

2. Jika konflik dianggap dapat meluas dan memberikan dampak yang buruk bagi kinerja pegawai sebaiknya melakukan musyawarah dan duduk bersama untuk mencari solusi dari sebuah konflik.
3. Memberikan keadilan kepada pegawai-pegawai yang berkinerja dengan baik sehingga pegawai lain juga turut termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agwu, Mba Okechukwu. (2013). "Organizational Culture and Employees. Performance in the National Agency for Food and Drugs Administration.
- De Dreu CKW, Weingart LR. (2003). "Task Versus Relationship Conflict, Team performance, and Team Member Satisfaction: A Meta Analysis", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No. 4, Pp. 741-74
- Endila, Virona. 2017. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Nagari Dalam Pengelolaan Keuangan Nagari di Kabupaten 50 Kota. *Jurnal Administrasi Negara*, Maret 2017 Volume 5, Number 1, ISSN 2086-1338
- Fitriana, Yudha Rahayu. (2013). Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek.
- Handoko, H. 1998, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi 2., BBPE, Yogyakarta
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. "Mudah Memahami dan menganalisis Indikator ekonomi". Yogyakarta : UPP STIM YKPN..
- Kurniawan, Agung. W. (2013). *Manajemen Konflik dalam Mengembangkan Atmosfer Akademik*. *Jurnal strategi dan bisnis*, 1: 16-30.
- Koopmans, et al. (2014). "Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire". *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 53 (3): 331-337.
- Koopmans, et al. (2014). Improving the individual work performance questionnaire using
- Kreitner, Robert, and Kinicki, Angelo, (2003), *Perilaku Organisasi*, Dalam: Early Suandy (penterjemah), Jakarta: Salemba Empat.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Mathis, Robert. L., Jhon H. Jakson, (2006). *Kinerja sumber daya Manusia*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Moreno, dkk. (2009). "Relationship, Task and Process Conflicts on Team Performance The Moderating Role of Communication Media". *International Journal of Conflict Management* 20 (3): 251-268.
- Moreno, V., Cavazotte, F., Hickmann, M. (2012). Effects of leader intelligence, personality and emotional intelligence on transformational leadership and managerial performance, *The Leadership Quarterly*, Vol 23, pp. 443 - 455.
- Maulana, Nana habib dan Suhartini. 2011. Pengaruh Konflik Peran Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Indoturbine Jakarta, *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik*. Vol. 8 No. 1, hlm. 57-77.
- Mudrajad Kuncoro, (2013). "Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi" Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, Hadari, (2004), *Kepemimpinan Yang Efektif*, Gadjah Madha University.
- Rasch analysis. *J Appl Meas*, 15(2), 160-175.
- Rivai, Veithzal dan Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA. Jakarta.
- Robbins, Stephen. P. (2006). *Perilaku organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok GRAMEDIA. Jakarta.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Silaban, Bernard E. (2013). *Jurnal Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan*, Esensi Vol. 15 No 1
- Simanjuntak. (2005). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sinambela, Yusri Evalina Setyaningrum. (2016). *Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja pada Surat Kabar Harian Umum Lampung*. Post. *Tesis*. Universitas Lampung.
- Stoner, James A.F. & Charles Wankel. (1993). *Manajemen*. Third Edition. Prentice- New Jersey : Hall International.Inc.Englewood Cliffs
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Ke – 5, Alfabeta, Bandung.
- Suhartini, Yati. (2011). *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta)*. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*.
- Sunjoyo, dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi. Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Walangatu, Andri Ramadhan. 2018. *Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Manado*. *Jurnal Administrasi Bisnis ISSN : 2338 - 9605 Vol. 6 No. 3 Tahun 2018*
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Winardi. 1994. *Manajemen Konflik Perubahan dan Pengembangan*. Bandung. Penerbit: Mandar Maju
- Wijono, S. 1993. *Konflik dalam Organisasi/Industri dengan Strategi Pendekatan Psikologis*. Semarang: Satya Wacana.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.